



## VERIFICACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL PRIMERO DE ENERO AL 30 DE JUNIO DE 2021 AUDITORÍA CORPORATIVA

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Auditoría Corporativa realizó la verificación a la atención de las solicitudes presentadas a Fiduprevisora S.A. durante el primer semestre de 2021.

El alcance de la verificación estuvo orientado al análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes (frente al mismo periodo de la vigencia anterior), la evaluación de la calidad y oportunidad de las respuestas emitidas al peticionario y la verificación de la información publicada por la Entidad en la página web en los Informes de Gestión de solicitudes, para cada una de sus diferentes clasificaciones.

En línea con lo anterior, se analizó la base de datos arrojada por el aplicativo Orfeo, suministrada por el usuario funcional, adscrito a la Gerencia de Administración Documental, las actas del Comité SAC, los informes trimestrales de solicitudes, al igual que los informes mensuales de seguimiento y control a la satisfacción, calidad y coherencia en la respuesta a las solicitudes a cargo de la Dirección de Servicio al Cliente.

A continuación se incorpora cada uno de los conceptos por los cuales se radican solicitudes a Fiduprevisora S.A.:

- **Certificación:** Es el acto por el cual se da fe sobre la existencia o estado de situaciones, actuaciones o procesos administrativos surtidos en la Entidad, expedido por funcionarios competentes, según corresponda.
- **Consulta:** Es una modalidad de solicitud tendiente a obtener un concepto sobre la interpretación del ordenamiento jurídico aplicable o relativo a la Entidad, que no compromete su responsabilidad ni será de obligatorio cumplimiento y/o ejecución.
- **Felicitación:** Es la manifestación de agradecimiento o satisfacción que hace un Consumidor Financiero a Fiduprevisora S.A., ya sea por un producto/servicio recibido, o por la atención recibida.
- **Petición:** Es una solicitud verbal o escrita, que tiene como propósito requerir la intervención de la Entidad en un asunto concreto.
- **Queja:** Es la manifestación de inconformidad o descontento expresada por un consumidor financiero, relacionada con el comportamiento o la atención prestada por parte de un funcionario o colaborador de la Entidad.

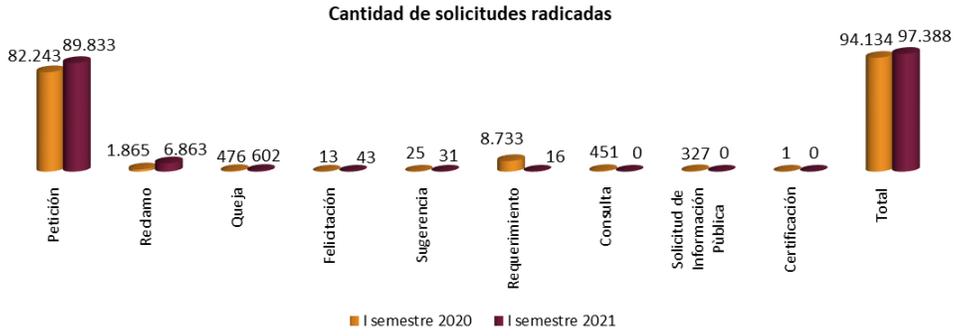




- **Queja Exprés:** Aquellas quejas que, por sus características, son susceptibles de ser atendidas por las entidades vigiladas en un tiempo menor al establecido, con el objeto de optimizar los tiempos de respuesta.
- **Reclamo:** Es la exigencia de atención presentada por un consumidor financiero, ocasionada y relacionada con la ausencia, deficiencia o mala prestación de un servicio o producto.
- **Requerimiento:** Es la orden que emiten las autoridades judiciales, administrativas, disciplinarias, fiscales, el Defensor del Consumidor Financiero y organismos de control, en ejercicio de sus atribuciones, sobre el suministro de información o actuaciones de su competencia, relacionados con los servicios o productos que ofrece la Entidad.
- **Solicitud de información pública:** Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.
- **Sugerencia:** Es la propuesta de adecuación o mejora en la prestación de un servicio.

**I. Análisis estadístico de solicitudes**

De acuerdo con los datos arrojados por el aplicativo Orfeo, durante el primer semestre de 2021 en Fiduprevisora se recibieron 97.388 solicitudes frente a 94.134 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando un incremento del 9.2%, la evolución de las solicitudes por tipología se presenta a continuación:



De la gráfica se concluye que las tipologías de las solicitudes con mayor incremento para el primer semestre de la vigencia 2021 fueron el reclamo y la felicitación, con variaciones, superiores al 100%, respecto del periodo anterior; en contraste la tipología con mayor variación absoluta negativa fue el requerimiento con (-8.717) cuya participación porcentual asciende al -99.8% en relación a la vigencia anterior; se resalta la disminución de las solicitudes de información pública que paso de 327 a 0 de un periodo a otro.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

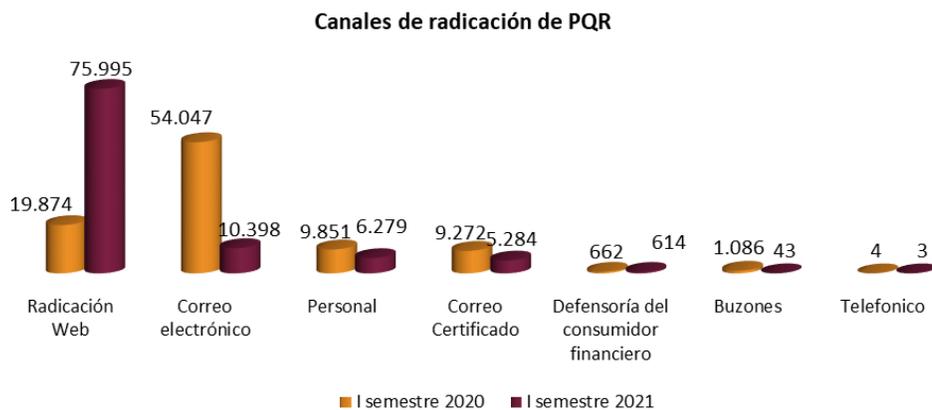


De acuerdo con los datos consolidados en las bases de datos respecto a los requerimientos del Defensor del Consumidor Financiero, se evidenció que durante el primer semestre de 2021 en Fiduprevisora S.A. se recibieron 614 solicitudes frente a 662 recibidas en el mismo periodo de la vigencia anterior, presentando una disminución de variación absoluta de 48 quejas, la evolución mensual de las solicitudes se presenta a continuación:



De la representación gráfica que antecede se evidencia que enero fue el punto más bajo del semestre con 55 solicitudes, para los meses de febrero a mayo el promedio mensual se ubicó en 115 con una tendencia a la baja para el mes de junio, cuando las solicitudes se ubicaron en 99.

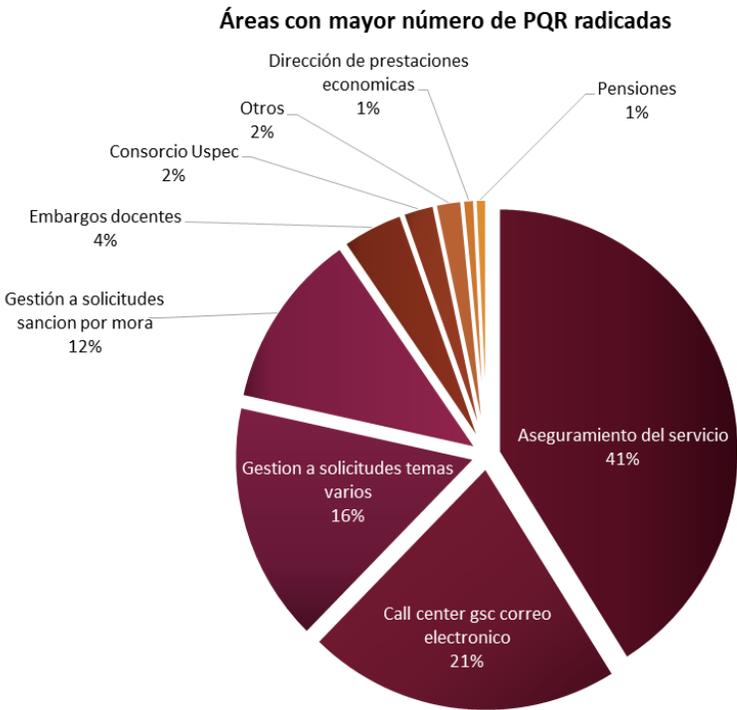
En cuanto al comportamiento de solicitudes radicadas a través de cada uno de los canales dispuestos por Fiduprevisora S.A., se observó que el predilecto por los usuarios para ejercer su derecho a la consulta durante el primer semestre de la vigencia 2021 fue la página web con una variación absoluta de 56.121 solicitudes en relación con el mismo periodo de la vigencia anterior.



En contraste, los canales menos predilectos por los usuarios para radicar sus solicitudes fueron el telefónico y los buzones, comportamiento que se sustenta debido a las restricciones de movilidad debido a la actual pandemia global que afecta a la sociedad en general.

### Gestión por dependencia

En lo que respecta a las áreas que deben gestionar las solicitudes, se observó que las mayores asignaciones estuvieron direccionadas al equipo de aseguramiento en la calidad del servicio quien aportó en gestión un 41%, en orden descendente el Call Center, el equipo de gestión temas varios y el equipo de gestión de temas relacionados con sanción por mora, equipos que gestionaron el 49% del total de las solicitudes radicadas durante el primer semestre de la vigencia 2021, el 10% restante corresponde a temas que abordan las diferentes líneas de negocio de la Fiduciaria.



En línea con lo descrito en el párrafo que antecede, en la siguiente tabla se resumen en forma desagregada las causales más frecuentes y con mayor incidencia dentro de las solicitudes radicadas en la entidad durante el primer semestre de la vigencia en curso, en el siguiente orden: registros de página web, sanción por mora, estado actual de la prestación, mesada pensional, reprogramaciones, certificados oficina de Bogotá, registro página web, Intereses a las cesantías, traslados medico docentes, certificados y otras las cuales se encuentran relacionadas con la atención a los usuarios del Fomag.



PQR más frecuentes	I semestre 2021	% Participación
<b>Sancion por mora</b>	<b>15.900</b>	<b>16,2%</b>
Cesantia parcial	4.658	29,3%
Solicitud primer vez	1.925	12,1%
Informacion de fallos	2.930	18,4%
Ajuste cesantia	2.909	18,3%
Inf estado Sanción por mora	1.383	8,7%
Cesantia definitiva	1.202	7,6%
Otros	893	5,6%
<b>Estado actual prestacion</b>	<b>13.633</b>	<b>13,9%</b>
Pension de jubilacion	5.139	37,7%
Cesantia definitiva	2.204	16,2%
Cesantia parcial	2.600	19,1%
Pensión sustitución	1.234	9,1%
Otros	2.456	18,0%
<b>Mesada pensional</b>	<b>11.950</b>	<b>12,2%</b>
Descuentos cooperativas o libranzas	2.994	25,1%
Embargos	2.640	22,1%
Traslado sitio de pago	1.732	14,5%
Desembargos	1.550	
Apertura de cuenta	1.474	
Otros	1.560	13,1%
<b>Reprogramacion</b>	<b>11.213</b>	<b>11,4%</b>
Cesantias parciales	4.789	42,7%
Cesantias definitivas	2.055	18,3%
Pension	2.101	18,7%
Intereses a las cesantias	1.980	
Otros	288	2,6%
<b>Ofc bogota certificados</b>	<b>9.697</b>	<b>9,9%</b>
Comprobante de nomina	2.808	29,0%
Extracto de Intereses	3.385	34,9%
Ingresos y retenciones	1.340	
Otros	2.164	22,3%
<b>Registro Pagina web</b>	<b>4.379</b>	<b>4,5%</b>
Desbloques	4.041	92,3%
Direccionamiento Secretaria	190	4,3%
Correo sin datos basicos	106	2,4%
Otros	42	1,0%
<b>Intereses a las cesantias</b>	<b>4.642</b>	<b>4,7%</b>
Fecha de pago	2.402	51,7%
Verificacion en la liquidacion	1.941	
Otros	299	6,4%
<b>Traslado medico docente</b>	<b>3.152</b>	<b>3,2%</b>
continuidad	3.152	100,0%
<b>Certificados</b>	<b>2.617</b>	<b>2,7%</b>
Escolaridad	1.988	76,0%
Supervivencia extranjeros	333	12,7%
Otros	296	11,3%
<b>Otros</b>	<b>16.319</b>	<b>16,7%</b>
<b>Activación de docentes</b>	<b>2.266</b>	<b>2,3%</b>
<b>Bogotá</b>	<b>2.009</b>	<b>2,0%</b>
<b>Sin Causal</b>	<b>225</b>	<b>0,2%</b>
<b>Total</b>	<b>98.002</b>	<b>100%</b>

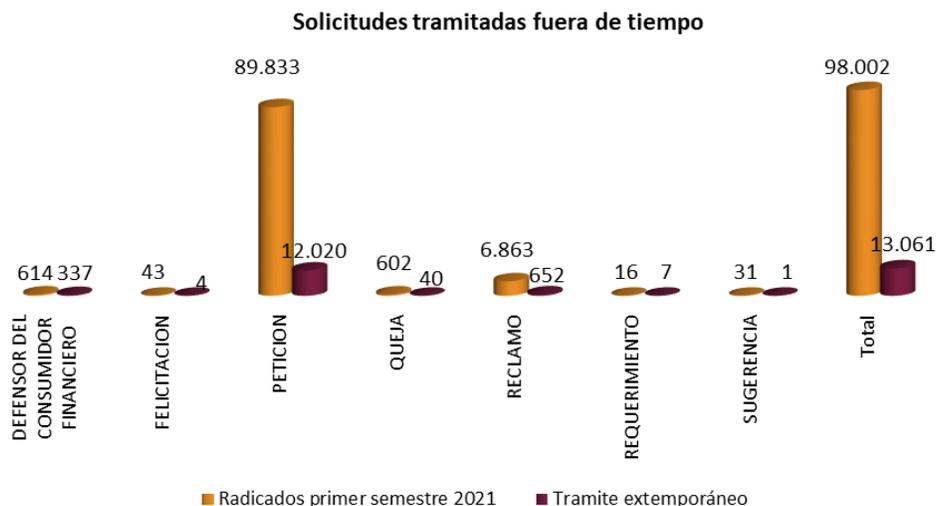
## Análisis de oportunidad de respuesta

Del análisis de la información contenida en la base de datos de Orfeo y en línea con la información de la siguiente tabla se observó que, de un total de 13,061 solicitudes atendidas de forma extemporánea, un 13,4% correspondió a peticiones, 9,5% a reclamos y 54,9% a solicitudes radicadas ante el Defensor del consumidor Financiero; el porcentaje total de solicitudes atendidas de forma extemporánea sobre el total de solicitudes recibidas en el semestre se ubicó en 13%, cifra que contrasta con el 29% registrado en la vigencia anterior.

Tipo de Solicitudes	Radicados primer semestre 2021	Tramite oportuno	Pendientes de gestión	Tramite extemporáneo	% respuesta fuera de tiempo
PETICION	89.833	49.229	28.584	12.020	13,4%
RECLAMO	6.863	3212	2.999	652	9,5%
DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	614	249	28	337	54,9%
QUEJA	602	350	212	40	6,6%
FELICITACION	43	26	13	4	9,3%
SUGERENCIA	31	21	9	1	3,2%
REQUERIMIENTO	16	8	1	7	43,8%
<b>Total</b>	<b>98.002</b>	<b>53.095</b>	<b>31.846</b>	<b>13.061</b>	<b>13,3%</b>
<b>Participación Porcentual</b>		54%	32%	13%	100,0%

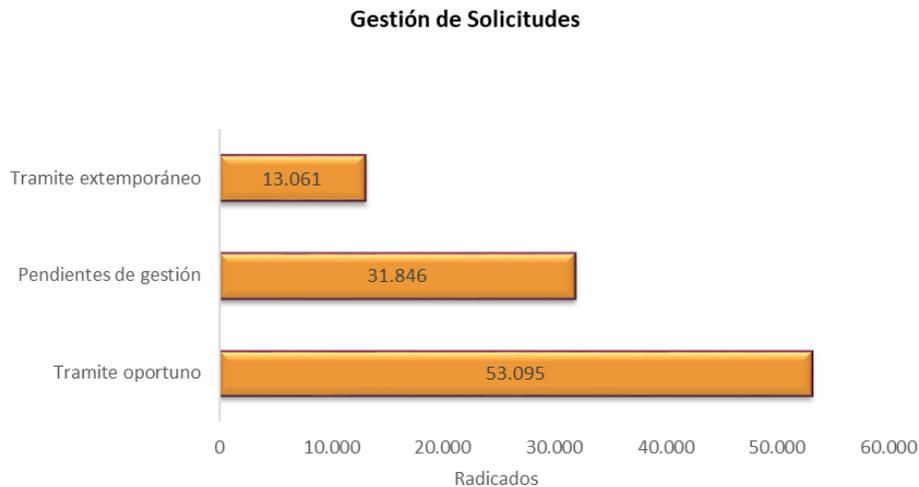
De la gestión de solicitudes radicadas en la entidad se evidencia que, del total de solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2021, el 54% fueron atendidas dentro de los términos de ley (30 días) y el 32% se encontraban en términos a la fecha de este informe.

A continuación, se presentan las solicitudes tramitadas fuera de los términos legales (30 días) por tipología:

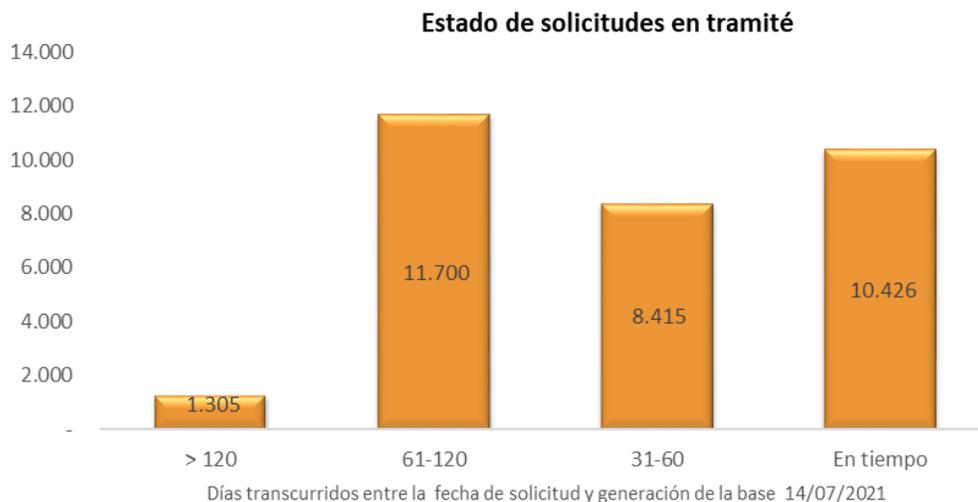




Siguiendo con el análisis de las cifras, la siguiente grafica representa el estado de la gestión del total de las solicitudes con corte a 30 de junio de 2021:



De los conceptos graficados, la respuesta extemporánea y oportuna se encuentran relacionadas con las solicitudes atendidas superando o dentro de los 30 días como fecha límite para que la entidad emita un pronunciamiento de fondo, sin embargo, el grupo restante denominado “pendientes de gestión” presenta el siguiente comportamiento teniendo como fecha de corte para el cálculo de los tiempos el 14 de julio de 2021:



De la gráfica anterior se puede concluir que del total de las solicitudes que se encuentran en gestión, el 33% se encuentra en tiempos, el 26% se encuentra vencido dentro de la franja de 31 a 60 días, el 37% se ubica en la franja de 61 a 120 días de vencido y el restante 4% supera los 120 días de vencimiento, situación que actualmente busca ser remediada por diferentes planes de acción enfocados en las causas raíces que generan la extemporaneidad en las respuestas a las solicitudes de los consumidores financieros.



## II. Calidad de las respuestas emitidas

Como soporte de la calidad de la respuesta a solicitudes, Fiduprevisora aplica la medición a través Net Promoter Score o indicador de la experiencia del cliente; que mide las probabilidades de que los clientes recomienden la empresa y se obtiene por medio de una encuesta con preguntas y bajo la siguiente metodología:

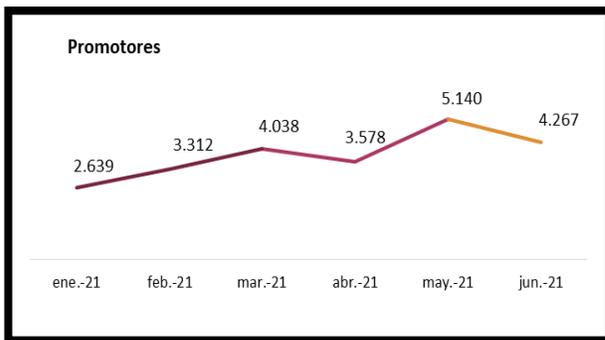
El NPS es la respuesta a una pregunta en una escala del 0 al 10



Una vez recopilado todas las respuestas se calcula cuántas se tienen en cada una de las siguientes categorías:

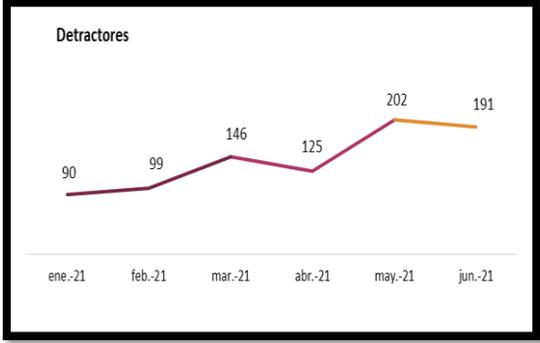
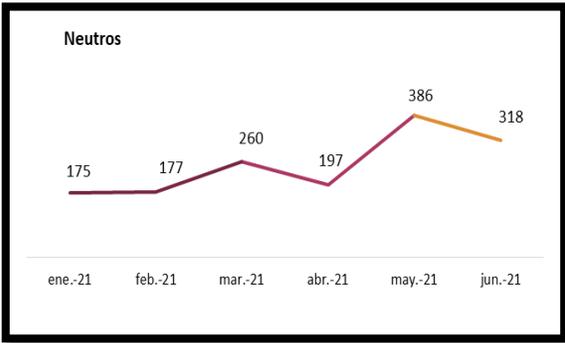
- Promotores: clientes que respondieron con una puntuación de 9 o 10.
- Pasivos: clientes que respondieron con una puntuación de 7 u 8.
- Detractores: clientes que respondieron con una puntuación de 0 a 6.

El resultado de los análisis de la medición efectuada en el primer semestre de 2021 se representa por medio de los siguientes gráficos:

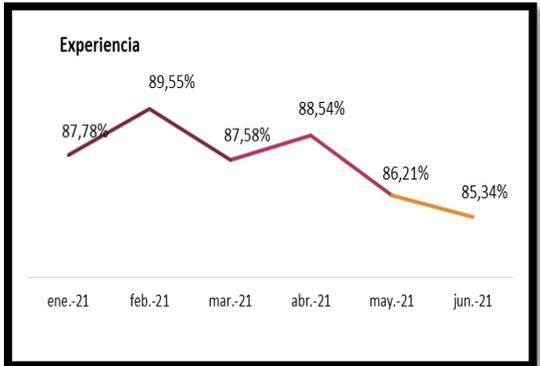
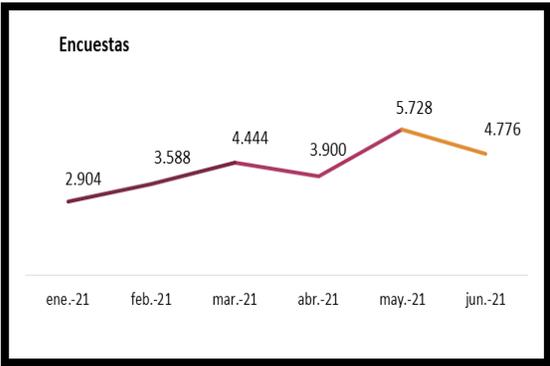


Los promotores son clientes satisfechos que recomendarán a la compañía a sus amigos y familiares, basados en su experiencia

Por su lado los detractores son clientes insatisfechos que no solo se podrían perder, sino que también podrían disuadir a posibles nuevos clientes de obtener más información sobre la empresa; finalmente están los clientes pasivos, los cuales no están sumamente satisfechos, por lo que existe el riesgo de que elijan a un competidor.



Con respecto al indicador Net Promoter Score, cuyo objetivo es conocer la experiencia de los clientes, se evidenció que para el primer semestre de la vigencia 2021 el promedio de detractores según los datos suministrados en los informes fue de 142, los neutros en 252 y los promotores de 3,829, con un promedio mensual de 4.223 encuestas ejecutadas. El indicador promedio se ubicó en 87,5 %; sin embargo es preciso que la entidad enfoque sus esfuerzos en identificar las causas raíces de los usuarios detractores y neutros, esto puede significar una mejoría en el sistema a nivel general.



**Frecuencias e impactos por usuario Financiero:**

El siguiente cuadro representa el comportamiento de los radicados interpuestos ante la entidad y sus reincidencias así: el 42% de los peticionarios ha interpuesto una única vez su solicitud; el 19,4% ha interpuesto hasta 2 veces una solicitud y así sucesivamente se describe la cantidad de veces en que un peticionario reincide en su solicitud.



Solicitantes	Veces	Radicados	% participación
41.129	1	41.129	42,0%
9.483	2	18.966	19,4%
2.997	3	8.991	9,2%
1.164	4	4.656	4,8%
463	5	2.315	2,4%
226	6	1.356	1,4%
137	7	959	1,0%
55.967	87	98.002	100,0%

En la siguiente tabla se puede apreciar el detalle de las posibles reincidencias que estarían siendo generadas por un grupo de peticionarios, redundando en mayor carga operativa para la entidad por consumidores financieros con más número de radicados durante el semestre así:

Grupos	Solicitante	Radicados	Participación
0	1	5.740	5,9%
1	47	8.759	8,9%
2	18	1.060	1,1%
3	12	459	0,5%
4	20	528	0,5%
5	10	200	0,2%
6	12	252	0,3%

Del cuadro anterior es importante considerar que el grupo No 1 representado por el 5,9% (5,740) del total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de 2021, no tienen asociada una cedula para la gestión efectiva de la solicitud.

En la misma línea se observa que el grupo No 1 representado por el 8,9% de las solicitudes que corresponden a 8,759, han sido interpuestas por 47 personas y así sucesivamente para cada uno de los grupos, lo cual representa para la entidad oportunidades relacionadas con el análisis de las causas que genera que una persona acuda a la entidad por más de una vez al mes.

### III. Información publicada al ciudadano

Fiduprevisora S.A. se encuentra obligada a divulgar por medio de la página web de la entidad a la ciudadanía la cantidad de quejas y reclamos que recibe y responde.

Del ejercicio de verificación se observa que la Dirección de Servicio al Cliente presenta diferencias en relación con los resultados arrojados por la base de datos que contienen la información, así:

Fuente	Cantidad de quejas y reclamos según Informes	Cantidad de registros según bases para quejas y reclamos	Diferencia
Fiduprevisora	7482	7465	17
Defensor del Consumidor Financiero	615	614	1

Al respecto, AUDITORIA CORPORATIVA formulará las recomendaciones pertinentes a fin de que la entidad implemente los planes de acción respectivos para su remediación.

#### IV. Planes de mejoramiento

Para concluir, se evidenció que Fiduprevisora se encuentra ejecutando acciones para mejorar la atención de solicitudes y ha definido nuevos planes de mejora para subsanar las observaciones compiladas en el presente informe, las cuales tendrán seguimiento por parte del área de Auditoría Corporativa y demás entes externos en el proceso continuo de mejorar los controles y el cumplimiento de las normas referentes a la Fiduciaria, tal y como se relacionan a continuación:

Hallazgo Entes Internos No	Descripción del plan de acción
10046	Configuración en el sistema de gestión de radicados, los plazos de cada tipología de Solicitudes y así facilitar el seguimiento de acuerdo a plazo de cumplimiento.
	Actualización de los árboles de tipificación en cuanto a temáticas, sub temática y responsables, para asegurar oportuna y adecuada asignación de Solicitudes a cada una de las áreas responsables.
9886	Actividad #1: Las quejas recibidas por el DCF se gestionarán a través del gestor documental Orfeo.
	Actividad #2: Se realizara un monitoreo manual de las respuestas parciales emitidas a las solicitudes.
	Actividad #3: Se garantiza el registro del total de quejas lo que coincidiría con la base de datos y reporte en el informe 379 que se remite a la SFC
	Actividad #4: Obtener un desarrollo en el nuevo gestor documental de la entidad, e inclusión de un flujo de procesos que permita efectuar un seguimiento detallado al total de Solicitudes recibidas y las respuestas parciales emitidas por la entidad, incluyendo las quejas recibidas por el DCF.
10044	La Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones, garantizará que los servicios a contratar estén alineados con el modelo de atención que la Fiduciaria tiene aprobado para la atención de los Consumidores Financieros.



Hallazgo Entes Externos No	Descripción del plan de acción
10338	Se coordinara con talento humano con el fin de garantizar la asistencia de mínimo el 70% de los funcionarios activos de la entidad a la capacitación anual SAC que se realizara en el año 2021.
10337	Realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta a través del Comité SAC con el fin de presentar los planes de acción encaminados a la disminución de los tiempos de respuesta por temática.
10334	Publicar contenido de Educación Financiera que se adapte a la necesidad de nuestros consumidores financieros en situación de discapacidad. Estos vídeos tendrán audio y subtítulo. Los mismos serán publicados en la sección correspondiente a Educación Financiera.
10335	La Dirección de Servicio al Cliente y Comunicaciones realizará la actualización de la información del Defensor del Consumidor Financiero en la página web de acuerdo con las observaciones de la revisoría fiscal.
10336	Realizar seguimiento a la oportunidad de la respuesta a través del Comité SAC con el fin de presentar los planes de acción encaminados a la disminución de los tiempos de respuesta por temática.

## V. Conclusión

Una vez ejecutados los procedimientos de auditoria, cuyo objetivo se enfocó en el análisis estadístico del comportamiento de las solicitudes; Auditoria Corporativa evidenció que en términos de oportunidad, la entidad viene cumpliendo en una proporción del **54%** sobre el total de las solicitudes recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2021.

En el mismo sentido se evidenció que se encuentran en curso planes de acción para remediar las causas raíces que conducen a los resagos; sin embargo, resulta preocupante que no se observen mejoras significativas que eleven el nivel de atención de las PQRS, dado que los planes de acción cuentan con una fecha de inicio del mes de diciembre de 2020 y finalización durante el mes de diciembre 2021 y conforme al presente informe, la evolución en el porcentaje de atención oportuna de PQRD, no ha sido significativa.

Adicionalmente, si bien se viene desarrollando un piloto para atención virtual de trámites y solicitudes, la recomendación que se presenta desde Auditoria Corporativa, es que las estrategias que se implementen, puedan evidenciar un impacto positivo en un término de tiempo muy corto, ya que la no atención oportuna de trámites y solicitudes, afecta en primera instancia a los consumidores financieros y conlleva un riesgo reputacional que afecta significativamente a Fiduciaria La Previsora S.A.

Cordialmente,  
  
 Auditor Corporativo

"Defensoría del Consumidor Financiero: Dr. JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GÓNZALEZ. Carrera 11 A No 96-51 - Oficina 203, Edificio Oficity en la ciudad de Bogotá D.C. PBX 6108161 / 6108164, Fax: Ext. 500. E-mail: defensoriafiduprevisora@ustarizabogados.com de 8:00 am - 6:00 pm, lunes a viernes en jornada continua".

Las funciones del Defensor del Consumidor son: Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. Usted puede formular sus quejas contra la entidad con destino al Defensor del Consumidor en cualquiera agencia, sucursal, oficina de corresponsalia u oficina de atención al público de la entidad, asimismo tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor con el ánimo de que éste formule recomendaciones y propuestas en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre la Fiduciaria y sus Consumidores. Para la presentación de quejas ante el Defensor del Consumidor no se exige ninguna formalidad, se sugiere que la misma contenga como mínimo los siguientes datos del reclamante: 1. Nombres y apellidos completos 2. Identificación 3. Domicilio (dirección y ciudad) 4. Descripción de los hechos y/o derechos que considere que le han sido vulnerados. De igual forma puede hacer uso del App "Defensoría del Consumidor Financiero" disponible para su descarga desde cualquier Smartphone, por Play Store o por App Store.

